

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 11253.5 / 2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 1 de abril de 2023, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED], propuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

[REDACTED], propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 4 de octubre de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el 21 de febrero de 2023 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida a partir del cuarto mes pues su importe es mucho más elevado (128,24€/mes) cuando contrató los servicios el 08/10/2022 por 62,49€/mes durante 12 meses. Solicita el ajuste de la facturación emitida a la oferta contratada durante 12 meses, el reintegro de las cantidades indebidamente cobradas, la eliminación de cualquier compromiso de permanencia y copia de las grabaciones correspondientes al contrato suscrito.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 8 de noviembre de 2022, manifestando que al cliente se le ha aplicado un descuento de fidelización sobre su servicio [REDACTED], cuya promoción se inició el 08/10/22 y finalizó el 07/02/23.

Celebrándose la **audiencia escrita el 29 de febrero de 2023**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo realizado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la escasa documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, no habiendo incorporado la operadora las grabaciones reclamadas y si bien el contrato suscrito

recoge claramente la aplicación del descuento de fidelización durante 3 meses, a cambio de un compromiso de permanencia de 12 meses, entendiendo correcta la facturación emitida; se acepta el ofrecimiento realizado por la operadora relativo al abono en Cuenta Bancaria de 499,97€, IVA incluido, importe correspondiente al 50% de descuento aplicado sobre la cuota mensual de los servicios contratados, facturados desde el 8 de marzo al 8 de octubre del 2022, no procediendo mayor reintegro.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 499,97€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

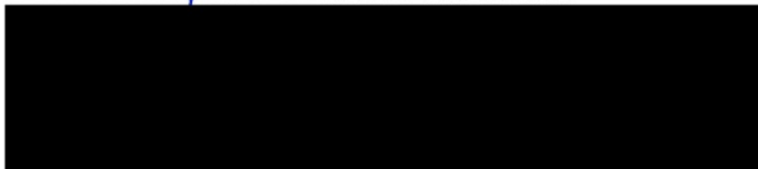
Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss. de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

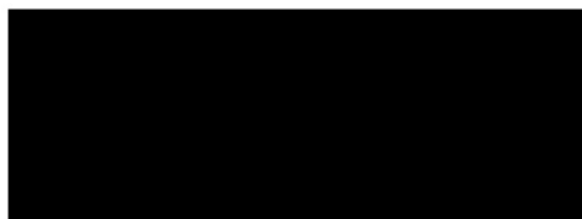
EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**



Nº Doc: 21/025016.5/23

N/R: 21-ARBC-11253.5/2022

(1ª citación 29 de marzo de 2023)

COMUNIDAD DE MADRID
CONSEJERIA DE ECONOMIA HACIENDA Y EMPLEO
INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Calle de Ramírez de Prado, 5 bis
28045 – Madrid

DOÑA [REDACTED], Abogado, colegiado ICAM número [REDACTED], y con domicilio a efectos de notificaciones en [REDACTED] [REDACTED], en nombre y representación de **DON** [REDACTED], representación que acredito mediante copia de poder que adjunto al presente como **documento número UNO,** ante V.I. comparece, y como mejor proceda en Derecho,

EXPONE:

Que con fecha de 07/03/2023, se me ha notificado resolución del Órgano al que me dirijo, cuya copia adjunto al presente como **documento número DOS,** en el que se ha acordado:

"(...) Admitir la solicitud de arbitraje, iniciar el procedimiento arbitral, dando traslado al reclamado a fin de que en el plazo de 10 días naturales formule las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho, y, en su caso, presente los documentos que estime pertinentes o proponga las pruebas de que intente valerse.

Asimismo, se invita a las partes a que alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto y en defecto del acuerdo, se designan los árbitros que conocerán del litigio. (...)"

"(...) Asimismo se procede a la notificación y señalamiento de la correspondiente Audiencia escrita el día 29 de marzo de 2023, por lo que debe formular sus últimas alegaciones por escrito, acompañado de las pruebas y documentación que considere oportunos (contratos, facturas objeto de controversia, recibos, cartas, publicidad e información etc...)"

El escrito de alegaciones y demás documentación deberá obrar en poder del colegio arbitral con anterioridad a la fecha indicada (...)"

Es por ello, que, dentro del plazo conferido, en tiempo y forma presento **CONCLUSIONES para la AUDIENCIA ESCRITA**, lo que efectúo, en tiempo y forma por medio de las presentes,

ALEGACIONES

Primera. – Esta parte se afirma y ratifica en la reclamación planteada dando por reproducido su contenido. Igualmente nos ratificamos en todos y cada uno de los extremos de los subsiguientes escritos dándolos por reproducidos.

Segunda.– A día de la fecha el litigio NO SE HA RESUELTO.

Tercera.– Objeto de la pretensión:

Pedimentos de esta parte que se resumen en que [REDACTED]:

1. Rectifique la facturación indebida.
2. Procedan a la devolución de las cantidades indebidamente detraídas, aplicándose los descuentos contratados.
3. Se proceda a aplicar por el periodo que resta hasta los doce meses octubre de 2022, la oferta contratada, aplicándose a partir del mes trece, la cuota mensual de 125,00.- €
4. Compensación por la aplicación indebida de la permanencia.
- 5.- Se fija el importe de la reclamación en 542,03.- €

Cuarta.– Proposición de Prueba:

I.- Documental: Para que se tenga por reproducida la presentada en nuestro escrito inicial, la presentada en el escrito presentado el 25/11/2022 y en el escrito de 20/01/2023.

II.- Esta parte solicitó, que por parte de [REDACTED], para que aportase al presente procedimiento copia íntegra en soporte AUDIO, PRESTACIÓN DEL CONSENTIMIENTO a OFERTA CONTRATADA e incumplida por [REDACTED] y que es objeto de reclamación por medio del presente. A día de la fecha, [REDACTED] no

ha aportado la grabación solicitada ni ninguna otra que de soporte a su decisión unilateral de apartarse de lo ofertado y contratado telefónicamente.

Al ser ésta la única prueba y, [REDACTED] se niega a aportar, se sitúa a esta parte en una posición de absoluta indefensión.

Quinta.- CONCLUSIONES

I.- El reclamado, tanto en el escrito de alegaciones fechado el 4 de noviembre de 2022, como el evacuado en febrero de 2023 (de idéntico contenido que el primero) se indica que la promoción se inició el 8 de octubre de 2022 y, que finalizó el 7 de febrero de 2022, y que mi mandante D. [REDACTED] no tiene ningún compromiso de permanencia. Primero las manifestaciones son incongruentes por las fechas, primero que el inicio de la oferta fue 8 de octubre de 2021, no 8 de octubre de 2022, y, lógicamente no hay compromiso de permanencia, por que había transcurrido el plazo unilateralmente fijado por [REDACTED]

De las alegaciones presentadas por esta parte, ha quedado debidamente acreditado el incumplimiento de [REDACTED] de lo ofertado y contratado telefónicamente que fue:

Para las líneas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED].

Duración de la oferta: 12 meses a partir del día 08/10/2021; Importe mensual: 62,49€; SIN PERMANENCIA.

Al término de los 12 meses, cuota mensual de 125,-€

Incluía:

Datos ilimitados para 3 líneas móviles + línea adicional ([REDACTED].- No utilizada).

Teléfono fijo: llamadas ilimitadas a móviles

Internet de 600 Megas más [REDACTED].

[REDACTED] - 4 líneas

[REDACTED] - 4 líneas

[REDACTED] - 4 Líneas

II.- Establece el artículo 100 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias:

"(...)" *Artículo 100 Consecuencias del incumplimiento*

1. El contrato celebrado sin que se haya facilitado al consumidor y usuario la copia del contrato celebrado o la confirmación del mismo, de acuerdo con los artículos 98.7 y 99.2, podrá ser anulado a instancia del consumidor y usuario por vía de acción o excepción.

2. En ningún caso podrá ser invocada la causa de nulidad por el empresario, salvo que el incumplimiento sea exclusivo del consumidor y usuario.

3. El empresario asumirá la carga de la prueba del cumplimiento de lo dispuesto en este artículo. (...)"

Por ello hay que concluir que corresponde a la empresa () la carga de la prueba, APORTANDO LA GRABACIÓN DE LA CONTRATACIÓN. Como consta debidamente acreditado, no se ha aportado la grabación, lo que sitúa a esta parte en indefensión, ya que le es imposible aportar una prueba cuyo soporte obra en poder exclusivamente del reclamado.

Por tanto las pretensiones de esta parte deben ser íntegramente estimadas.

Por todo lo expuesto anteriormente,

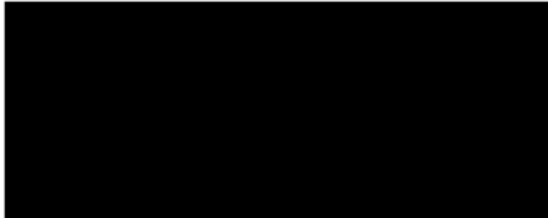
SOLICITAMOS: Que teniendo por presentado este escrito con sus copias y documentos acompañantes, se digne admitirlo, tenga por presentadas en tiempo y forma las presentes alegaciones, tenga por cumplimentado el trámite conferido, y por evacuadas las alegaciones para la Audiencia escrita fijada para el día 29 de marzo de 2023, ordene continuar el procedimiento para finalmente dictar resolución en la que estime íntegramente los pedimentos de esta parte que se resumen en que () :

1. Rectifique la facturación indebida.
2. Procedan a la devolución de las cantidades indebidamente detraídas, aplicándose los descuentos contratados.
3. Se proceda a aplicar por el periodo que resta hasta los doce meses octubre de 2022, la oferta contratada, aplicándose a partir del mes trece, la cuota mensual de 125,00.- €
4. Compensación por la aplicación indebida de la permanencia.
- 5.- Se fija el importe de la reclamación en 542,03.- €

OTROSI SOLICITO: Interesa al derecho de esta parte cumplir con los requisitos legales y de forma.

SOLICITO: Se sirva notificar cualquier defecto en los que se incurra en aras a subsanarlo con carácter inmediato y urgente.

En Madrid a 15 de marzo de 2022



Fdo.: [Redacted]

En nombre de D. [Redacted]



Comunidad de Madrid
Junta Arbitral Regional de Consumo
A/A: D. [REDACTED]
El Secretario de la Junta Arbitral Regional
Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Madrid, 24 de marzo de 2023

N/R Vodafone: [REDACTED]

Servicio/s: [REDACTED]

Estimado Sr. [REDACTED]:

Nos dirigimos a usted en respuesta al escrito con fecha 24 de Marzo de 2023, en el que nos traslada la cuestión planteada por D. [REDACTED], con número de referencia **21 - ARBC - 11253.5/2022**.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la oferta comercial contratada con un 50% durante 12 meses desde octubre de 2021, se ha tramitado un abono de 499,97€, impuestos indirectos incluidos, de las facturas emitidas desde el 8 de marzo al 8 de octubre de 2022 excluyendo consumos adicionales no incluidos; dicha cantidad será ingresada en su cuenta bancaria en los próximos días.

Asimismo, informar a D. [REDACTED] que a partir de la factura 8 de noviembre de 2022 se aplican precios sin descuentos y actualizados, pudiendo consultar nuevas ofertas a través del departamento comercial.

Por otro lado, confirmar al Sr. [REDACTED] que se procedió a la desactivación de su permanencia y no tiene ninguna asociada actualmente. Se adjuntan facturas.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

Unidad de Servicio al Cliente.

La información recogida en este documento es estrictamente confidencial, no pudiendo ser usada por el receptor para fines distintos de los que justifican su aportación.

[REDACTED]

[REDACTED]